



## 1. NAMEN

Namen v nadaljevanju predstavljenega postopka je opredeliti področje uporabe ter določiti metodologijo vlaganja in reševanja pritožb in prizivov.

## 2. PODROČJE UPORABE

Postopek uporabljamo pri reševanju pritožb in prizivov na izvedene storitve Sektorja Industrijski servis družbe TÜV SÜD Sava d.o.o.

Pritožba je pravno sredstvo, ki se vloži zaradi nepravilnosti in zaradi nezadovoljstva z delom organov Sektorja Industrijski servis družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. (v nadaljevanju tudi IS), ki niso poročila Preskuševalnega laboratorija in/ali zaradi nezadovoljstva z delom certificirane osebe in/ali neustreznostjo ali nepravilnostjo podeljenega certifikata, ki ga je izdala družba TÜV SÜD Sava d.o.o. Pritožbo lahko poleg naročnika storitve oziroma subjekta v postopku certificiranja (vložnik, kandidat, certificirana oseba) vloži tudi druga zainteresirana stranka (na primer uporabnik storitve certificirane osebe, potrošnik, vladni organ, delodajalec certificirane osebe).

Priziv je pravno sredstvo, ki se vloži zoper odločitve organov Sektorja industrijski servis družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. (v nadaljevanju tudi IS), in sicer zoper poročila Preiskuševalnega laboratorija in ga je upravičen vložiti naročnik storitve ali/in subjekt postopka certificiranja (vložnik, kandidat, certificirana oseba).

Postopek za reševanje pritožb in prizivov je javno objavljen na internetni strani:  
<https://www.tuvsud.com/sl-si/panoge/storitve-v-industriji/preskusevalni-laboratorij>

## 3. PRITOŽBA

3.1 Pritožbo lahko poda naročnik storitve ali subjekt postopka certificiranja (vložnik, kandidat, certificirana oseba) ali katerakoli druga zainteresirana stranka (v nadaljevanju vsi skupaj poimenovani tudi kot vlagatelj(i) pritožbe), zaradi nepravilnosti oziroma nezadovoljstva z delom organov IS družbe TÜV SÜD Sava d.o.o., ali/in zaradi nezadovoljstva z delom certificirane osebe ali/in zoper podeljen certifikat.

3.2 Vlagatelj pritožbe mora poslati pritožbo v pisni obliki na naslov družbe TÜV SÜD Sava d.o.o., Stoženska ulica 2, 1000 Ljubljana v roku 30, ko izve za pritožbeni razlog. Pritožba je pravočasna, če je vložena na pošto zadnji dan izteka roka na naslov družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. ali po elektronski poti na elektronski naslov: [info@tuvsud.com](mailto:info@tuvsud.com).

3.3 V pritožbi mora vlagatelj pritožbe navesti (popolnost pritožbe):

- da gre za pritožbo,
- podatke o stranki in njenem zakonitem zastopniku ali pooblaščenцу,
- kontaktne podatke (primarno telefon in elektronski naslov)
- zadevo, na katero se pritožba nanaša,
- razloge za pritožbo,
- kdaj je izvedel za razlog za pritožbo (navedba pravočasnosti),

Izdelal/spremenil / created/changed by: 30. 06. 24 Petra Zarnik	Odobril / approved by: 01. 07. 24 Nevenka Vančina Gale	Stran / page 1 od / of 6
Dokument / document: TSS-IS-Q_SP 9.0-1 Reševanje pritožb in prizivov lzd.13.docx	Obrazec / Rev.: TSS-IS-Q_SP 9.0-1 Form / Rev.: 13	Copyright TÜV SÜD Sava d.o.o.



- obrazložitev pritožbe, tj. navedena dejstva in predloženi dokazi o nepravilnem oziroma neustreznem ravnanju/postopku organa IS ali/in certificirane osebe ali/in neustreznosti / nepravilnosti v zvezi s podeljenim certifikatom (materialni dokazi, strokovno gradivo, strokovna mnenja, ekspertize o sporni zadevi, ki iz strokovnega vidika utemeljujejo pritožbo),
- navedbo, ali želi sodelovati in prisostvovati na pritožbeni obravnavi,
- podpis stranke oz. njenega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca,
- pooblastilo za zastopanje, če stranko zastopa zastopnik ali pooblaščenec.

3.4 Pritožbo sprejme vodja kakovosti Sektorja Industrijski servis (v nadaljevanje VK). VK mora o prejemu pritožbe pritožnika pisno obvestiti v roku 8 dni od prejema pritožbe. O prejemu pritožbe VK obvesti tudi certificirano osebo in naročnika, če to ni tudi certificirana oseba, v kolikor je pritožba podana zoper certificirano osebo in/ali podeljen certifikat in mu vroči pritožbo z vso dokumentacijo ter ga pozove k izjasnitvi v roku 8 dni. V istem roku VK po potrebi pisno obvesti in pozove k izjasnitvi o pritožbi s prilogami tudi osebe v okviru organov IS za ugotavljanje skladnosti, ki so sodelovali v postopku oziroma pri izdaji certifikata zoper katerega je vložena pritožba.

3.5 Pred vsebinsko obravnavo pritožbe, VK preveri pravočasnost in popolnost pritožbe. Pritožba je pravočasna, če je poslana v zgoraj navedenem roku in popolna, če vsebuje zgoraj navedene podatke. Če je pritožba prepozna, jo VK zavrže. Če obstaja dvom o pravočasnosti pritožbe in/ali pritožba ni popolna, mora VK pozvati stranko oziroma zainteresirano osebo na dopolnitev v roku 8 dni in navesti v katerem delu mora dopolniti pritožbo glede na točko 3.3 zgoraj.

3.6 Če je pritožba pravočasna in popolna oziroma dopolnjena v postavljenem roku, VK seznanjeni s pritožbo direktorja družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. Z obravnavanjem pritožbe in odločanjem o njej začne direktor družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. skupaj z vodjo sektorja IS najkasneje v roku 3 dni po prejemu popolne in pravočasne pritožbe. Če je pritožba podana zoper vodjo sektorja IS, direktor družbe TÜV SÜD Sava d.o.o. odloča skupaj bodisi s tehničnim vodjo Preskuševalnega laboratorija, če se pritožba nanaša na delo Laboratorija. V nadaljevanju ti dve osebi, ki odločata v postopku pritožbe, navedeni tudi kot »odločevalec«.

3.7 Pri obravnavi pritožbe ne smejo sodelovati osebe, ki so sodelovale v aktivnostih, povezanih s pritožbo oziroma na katere se nanaša pritožba.

3.8 V primeru, da bi odločevalec ugotovil, da ne more sprejeti odločitve brez ustreznega strokovnega ali pravnega mnenja, se lahko angažira zunanji strokovnjak, ki ga odločevalec potem preuči in vključi v odločitev oziroma obrazložitev, kar je tudi predmet obravnave na pritožbeni obravnavi.

3.9 Zaradi obravnave pritožbe se izvede pritožbena obravnava najkasneje v roku 15 dni od imenovanja oziroma formiranja odločevalca iz točke 3.6. Na obravnavi pritožbe ima pravico sodelovati tudi vlagatelj pritožbe, če to posebej pisno izrazi že v pritožbi. V tem primeru odločevalec obvesti vlagatelja pritožbe o terminu obravnave najmanj 7 dni pred obravnavo. O obravnavi se v istem roku obvesti tudi certificirano osebo oziroma naročnika, če je podana pritožba zoper certificirano osebo, oziroma podeljen certifikat. Obravnava se izvede kljub temu, da se vlagatelj pritožbe ali/in certificirana oseba nista odzvala vabilu. Na obravnavi se obravnava morebitno strokovno mnenje, vsi udeleženci pa lahko navajajo dejstva in dokaze. O pritožbeni obravnavi se vodi zapisnik, ki ga podpišejo vsi udeleženi na pritožbeni obravnavi, tj. odločevalec, vlagatelj pritožbe oziroma njegov zastopnik ali pooblaščenec,



certificirana oseba oziroma naročnik ter strokovnjak, če so prisostvovali na pritožbeni obravnavi in zapisnikar.

- 3.10 Odločevalec pred odločitvijo na ločeni seji obravnava oziroma preuči:
- pritožbo in pritožbi priloženo dokumentacijo,
  - izjasnitev certificirane osebe oziroma naročnika, če je pritožba dana zoper certificirano osebo ali/in podeljen certifikat in če je slednji dal tako izjasnitev,
  - dokumentacijo organa, ki je nastala v postopku izvedbe storitve, skupaj z izjasnitvijo, če jo je ta podal,
  - trditve in dokaze predložene na pritožbeni obravnavi,
  - mnenje izvedenca oziroma strokovnjaka, če je bilo podano oziroma predloženo,
  - soveljavne systemske dokumente, ki so bili uporabljeni pri izvedbi postopka oziroma izdaji poročila o preskusu ali odločitvi glede certifikata.
- Soveljavni dokumenti:
- TSS-IS-Q\_PK Poslovnik Kakovosti IS
  - TSS-IS-L\_SP\_QSL\_Sistem vodenja kakovosti laboratorija
  - TSS-IS-Q\_SP 8.5-1 Izvajanje korektivnih in preventivnih ukrepov
- 3.11 Odločevalec na podlagi vseh pridobljenih informacij preuči utemeljenost pritožbe in:
- pritožbo zavrne, v kolikor ni ugotovljenih napak oziroma nepravilnosti pri delu organov IS ali/in nepravilnosti pri certificirani osebi ali/in glede podeljenega certifikata,
  - pritožbi ugodi v kolikor so ugotovljene napake in nepravilnosti pri delu organov IS ali/in pri izdaji certifikata in na podlagi analize vzroka sprejme in v odločitvi zapiše korektivne ukrepe,
  - pritožbi ugodi v kolikor so ugotovljene napake in nepravilnosti pri delu certificirane osebe in/ali glede podeljenega certifikata in na podlagi analize vzroka izda sklep o izvedbi postopka nadzora nad certificirano osebo oziroma v zvezi s podeljenim certifikatom.
- 3.12 Odločbo izda odločevalec pisno najkasneje v roku 15 dni od izvedbe pritožbene obravnave in mora vsebovati obrazložitev odločitve in, v kolikor se pritožbi ugodi, tudi korektivne ukrepe v zvezi z delom organov IS in/ali odločitev o uvedbi nadzora nad certificirano osebo, če se je pritožba nanašala na certificirano osebo ali/in podeljen certifikat. Odločitev odločevalca je dokončna.
- 3.13 Direktor mora poslati pisno odločitev o pritožbi z obrazložitvijo najkasneje v 8 dneh po sprejemu odločitve o pritožbi:
- vlagatelju pritožbe,
  - certificirani osebi oziroma naročniku, v kolikor je bila podana pritožba zoper certificirano osebo oziroma zoper podeljen certifikat.
- 3.14 Stroške morebitnih dodatnih aktivnosti (strokovnih ali pravnih mnenj idr.) v primeru ugoditve pritožbi nosi družba TÜV SUD Sava d.o.o., v nasprotnem primeru pa vložnik pritožbe.



#### 4. PRIZIV

4.1 Priziv posreduje naročnik storitve ali oseba, ki je udeležena v postopku certificiranja (vložnik, kandidat, certificirana oseba), v nadaljevanju vsi skupaj poimenovani kot vlagatelj priziva, če se ne strinja z rezultati oziroma odločitvami v postopkih delovanja organov IS.

4.2 Vlagatelj priziva lahko vloži priziv zoper naslednje dokumente oziroma odločitve (v nadaljevanju odločitve):

##### 4.2.1 zoper poročilo o preskušanju Preskuševalnega laboratorija

Soveljavni dokumenti:

- TSS-IS-L\_DP\_MET\_Metalografske preiskave
- TSS-IS-L\_DP\_HT\_Preskus trdote po Vickersu
- TSS-IS-L\_DP\_BT\_Upogibni preskus

4.3 Vlagatelj priziva mora poslati priziv v pisni obliki najkasneje v 15 dneh odkar mu je bilo vročeno:

- Poročilo Preskuševalnega laboratorija (4.2.1)

na naslov družbe TÜV SÜD SAVA d.o.o., Stoženska ulica 2, 1000 Ljubljana. Priziv je pravočasen, če je vložen na pošto ali po elektronski pošti na naslov [info.si@tuvsud.com](mailto:info.si@tuvsud.com) do konca dneva zadnjega dne roka.

4.4 Vlagatelj priziva mora v prizivu navesti (popolnost priziva):

- da gre za priziv,
- podatke o vlagatelju priziva in njenem zakonitem zastopniku ali pooblaščenцу,
- zadevo, na katero se priziv nanaša,
- razloge za priziv,
- obrazložitev priziva, tj. navedena dejstva ter predloženi dokazi, ki podpirajo razloge za priziv (materialni dokazi, strokovno gradivo, strokovna mnenja, ekspertize o sporni zadevi, ki iz strokovnega vidika utemeljujejo priziv),
- navedbo, ali želi vlagatelj priziva na prizivni obravnavi prisostvovati,
- podpis vlagatelja priziva oz. njegovega zakonitega zastopnika ali pooblaščenca,
- pooblastilo za zastopanje, če vlagatelja priziva zastopa zastopnik ali pooblaščenec.

4.5 Priziv sprejme vodja kakovosti Sektorja Industrijski servis (v nadaljevanje VK) in stranko pisno obvesti o tem v roku 8 dni od prejema le-tega. Pred obravnavo priziva VK preveri pravočasnost in popolnost priziva. Priziv je pravočasen, če je poslan v zgoraj navedenem roku in popoln, če vsebuje zgoraj navedene podatke (popolnost priziva). Če priziv ni pravočasen le-tega VK zavrže in o tem pisno obvesti stranko. Če obstaja dvom o pravočasnosti priziva in/ali je priziv popoln, mora VK pozvati stranko oziroma zainteresirano osebo na dopolnitev v roku 8 dni in navesti v katerem delu mora dopolniti priziv glede na točko 4.4 zgoraj. V istem roku VK po potrebi pisno obvesti in pozove k izjasnitvi o prizivu s prilogami tudi osebe v okviru organov IS, ki so sodelovali v postopku v zvezi s katerim je podan priziv. Če vložnik priziva ne dopolni v dodatnem roku, lahko VK priziv zavrže.

4.6 Če je priziv pravočasen in popoln, oziroma dopolnjen v postavljenem roku, VK s prizivom seznanjeni vodjo sektorja IS, ki v roku 3 delovnih dni imenuje prizivno komisijo. Komisijo sestavljajo trije člani: vodja sektorja IS (ki je istočasno tudi predsednik komisije), strokovnjak s področja na katerega se priziv nanaša (tehnični vodja Preskuševalnega laboratorija, njegov namestnik ali drugi strokovnjak iz tega organa, če ni bil udeležen v aktivnostih v zvezi s prizivom) in VK.




- 4.7 Zaradi nepristranskosti pri obravnavi priziva ne smejo sodelovati osebe, ki so bile neposredno vključene v postopek izvedbe storitve organov IS, tj. v postopku oziroma pri izdaji poročila oziroma odločitve iz točke 4.2.1. in 4.2.2. zgoraj.
- 4.8 V primeru, da bi komisija ugotovila, da ne morejo sprejeti odločitve brez ustreznega strokovnega ali pravnega mnenja, se lahko angažira zunanji strokovnjak, katerega mnenje komisija preuči in vključi v odločitev oziroma obrazložitev.
- 4.9 Zaradi obravnave priziva se izvede prizivna obravnava najkasneje v roku 15 dni od imenovanja komisije. Na obravnavi priziva ima pravico sodelovati tudi vlagatelj priziva, če to posebej pisno izrazi že v prizivu. V tem primeru VK obvesti vlagatelja priziva o terminu obravnave najmanj 7 dni pred obravnavo. Obravnava se izvede kljub temu, da se vlagatelj priziva ni odzval vabilu. O prizivni obravnavi se vodi zapisnik, ki ga podpišejo vsi udeleženi na prizivni obravnavi, tj. komisija, vlagatelj priziva oziroma njegov zastopnik ali pooblaščenec, če je prisostvoval obravnavi, strokovnjak, če je bil imenovan in je prisostvoval na prizivni obravnavi in zapisnikar.
- 4.10 Komisija pred odločitvijo na ločeni seji obravnava oziroma preuči:
- priziv in priloženo dokumentacijo
  - dokumentacijo organa, ki je nastala v postopku izvedbe storitve, skupaj z izjasnitvijo, če jo je ta podal,
  - trditve in dokaze predložene na prizivni obravnavi,
  - mnenje izvedenca oziroma strokovnjaka, če je bilo podano oziroma predloženo,
  - soveljavne systemske dokumente, ki so bili uporabljeni pri izvedbi postopka oziroma izdaji poročila o preskusu ali odločitvi glede certifikata.
- 4.11 O prizivu mora komisija odločiti z navadno večino najkasneje v 15 dneh od dne izvedbe prizivne obravnave.
- 4.12 Komisija lahko:
- priziv zavrne kot neutemeljen,
  - prizivu ugotovi in razveljavi poročilo o preskušanju Preskuševalnega laboratorija ter ji/mu preda zadevo v ponovno obravnavo.
- 4.13 Odločitev o prizivu mora vsebovati obrazložitev. Odločitev Komisije je dokončna. VK mora stranki poslati pisno odločitev o prizivu z obrazložitvijo najkasneje v 8 dneh po sprejemu odločitve.
- 4.14 Stroške morebitnih dodatnih aktivnosti (strokovnih ali pravnih mnenj idr.) v primeru ugoditve prizivu nosi družba TÜV SÜD Sava d.o.o., v nasprotnem primeru pa vložnik priziva.

## **5. EVIDENCA PRITOŽB/PRIZIVOV**

Evidenco vseh pritožb in prizivov zainteresiranih strank in evidenco ukrepov vodi VK. Seznam vseh pritožb/prizivov in rezultate odločanja IS vodi na posebnem obrazcu TSS-IS-Q\_Ob 9.0-1. Vsa dokumentacija v zvezi s pritožbo/prizivom in njeno obravnavo se hrani v skladu s postopkom TSS-IS-Q\_SP 8.2-1 Obvladovanje sistemskih dokumentov.

Pritožbe in prizive obravnavamo letno v okviru vodstvenega pregleda.

	TÜV SÜD Sava d.o.o., Stoženska ulica 2, SI-1000 Ljubljana
	<b>POSTOPEK ZA REŠEVANJE PRITOŽB IN PRIZIVOV</b>

## 6. SOVELJAVNI DOKUMENTI

Pri obravnavi pritožb in prizivov, se uporabi soveljavni dokument, ki je bil veljaven v času zadeve oziroma izvedbe storitve IS na katero se nanaša pritožba ali priziv.